

IMPLEMENTASI E-SURADI (SURAT DIGITAL) DALAM MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE DI KOTA MALANG **(Studi Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang)**

Adinda Kristyanita Yefani¹, M. Mas'ud Said², Suyeno³

Jurusan Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang

Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144 Indonesia

LPPM Universitas Islam Malang, Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144 Indonesia

Email : adindayefani@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan atas dasar adanya perkembangan teknologi informasi di era saat ini khususnya di lingkungan pemerintahan. Selain itu beberapa peraturan pemerintah hingga instruksi presiden menjadikan dasar dilaksanakannya sistem pemerintah berbasis teknologi yakni e-government. E-government dilaksanakan di pemerintahan Kota Malang berbasis aplikasi surat menyurat dengan nama e-suradi (surat digital). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi e-suradi (surat digital) dalam mewujudkan good governance di Kota Malang pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang beserta faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi e-suradi tersebut. Untuk mengetahuinya digunakan jenis penelitian deskriptif-kualitatif, dengan teknik pengumpulan data wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi e-suradi yang berada di Kota Malang sudah sesuai dengan teori yang diungkapkan oleh George C. Edward III karena sudah memenuhi keempat variable dalam model implementasi kebijakan yang sudah diisyaratkan dalam hal pelaksanaan seperti halnya komunikasi, sumberdaya, disposisi atau sikap pelaksana dan struktur birokrasi. Selain itu e-suradi juga sudah sesuai dengan prinsip-prinsip dari good governance. Faktor pendukung dari implementasi e-suradi yakni komitmen pimpinan, dukungan dana anggaran, sarana dan prasarana. Sedangkan faktor penghambat yakni terjadinya perubahan regulasi, dan ketergantungan terhadap jaringan internet.

Kata kunci : Implementasi kebijakan public, good governance, e-suradi (surat digital)

Pendahuluan

E-government (Electronic Govern-ment) atau pemerintah elektronik merupakan salah satu model sistem pemerintahan yang berlandaskan pada kekuatan teknologi digital, yang dimana semua pekerjaan administrasi, pelayanan publik, pengawasan dan pengendalian sumber daya milik organisasi yang bersangkutan dan sebagainya dikendalikan dalam satu sistem. Oleh karena itu, terdapat dua hal utama yang berkaitan dengan *e-government* yaitu yang pertama salah satunya adalah internet sebagai alat bantu, dan yang kedua adalah tujuan pemanfaatannya sehingga pemerintahan dapat berjalan lebih efisien.

Persiapan yang harus diperhatikan dalam penyelenggaraan *e-government* seperti sumber daya manusia, anggaran dana, sarana dan prasarana adalah hal mutlak yang harus disediakan dalam penyelenggaraan *e-government*. Salah satu tujuan implementasi *e-government* adalah agar lembaga pemerintah mampu menyediakan pelayanan publik yang lebih baik dan mengikuti perkembangan zaman. Dalam hal ini dibutuhkan komitmen yang

kuat dari pemerintah untuk merintis dan memulai hal yang baru dalam birokrasi.

Salah satu instansi pemerintah yang telah menerapkan *e-government* yang diberi nama E-Suradi atau *Electronic Surat Digital* adalah Dinas Komunikasi dan Informatika (Kominfo) Kota Malang. Hal ini dimaksudkan untuk meningkatkan kemampuan sumber daya manusia Aparatur pemerintah Kota Malang, khususnya petugas admin surat dan pejabat struktural semua perangkat daerah sebagai pejabat administrator dan pelaksana. Tujuan adanya aplikasi E-Suradi ini adalah untuk mengimplementasikan pelaksanaan digitalisasi, khususnya proses administrasi surat perangkat daerah yang efektif, efisien, cepat dan akurat.

Sekretaris Dinas Kominfo Kota Malang, Moh. Sulthon, S.Sos, MM., mewakili Kepala Dinas Kominfo Kota Malang, menyampaikan pada kegiatan Bimbingan teknis E-Suradi pada bulan November 2019 lalu di Ijen Suites Hotel Malang bahwa di era revolusi industri 4.0 implementasinya selalu ada keterkaitan dengan pemanfaatan teknologi informasi dan apabila para aparatur sipil negara (ASN) enggan melakukannya maka sangat

tertinggal jauh dari dinamika teknologi informasi. (Sumber: *Info Publik*, November 2019, 13.50 WIB).

Keberadaan E-Suradi ini selaras dengan tujuan *e-government* yakni mencapai kegiatan administrasi yang efektif dan efisien. Implementasi E-Suradi ini mengacu pada peraturan pemerintah hingga instruksi presiden, diantaranya yakni Instruksi Presiden (Inpres) Nomor 3 tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government* yakni mengatur tentang pelaksanaan yang diperlukan untuk menangani masalah strategi pengembangan *e-government* di lingkungan Pemerintah Indonesia. Inpres tersebut menjadi landasan hukum *e-government* di setiap instansi pemerintahan yang ada di Indonesia.

Selain itu, Peraturan Pemerintah PAN-RB Nomor 6 Tahun 2011 tentang Pedoman Umum Tata Naskah Dinas Elektronik di Lingkungan Instansi Pemerintah. Tata Naskah Dinas Elektronik bertujuan untuk secara efektif dan efisien melakukan perombakan sistem tata naskah dinas, mengelola surat masuk secara elektronik, kemudian mempercepat pengelolaan tata naskah dinas secara elektronik, meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengelolaan surat menyurat secara optimal di lingkungan pemerintahan.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Bahwa untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya diperlukan sistem pemerintahan berbasis elektronik.

Ada beberapa permasalahan terkait proses administrasi surat menyurat di Dinas Komunikasi Informatika Kota Malang, diantaranya pertama, sistem penyimpanan arsip surat masuk dan surat keluar dilakukan dengan cara pencatatan penulisan di buku besar dan penyimpanan arsip dokumen dalam bentuk scan (*hardcopy*). Hal tersebut membutuhkan ketersediaan stock kertas yang banyak untuk penyalinan arsip dokumen.

Kedua, Sistem pencarian dokumen membutuhkan waktu yang cukup lama sebab harus mencari dengan teliti dokumen yang akan didapat karena masih disimpan dan dicatat secara manual karena dokumen satu dengan yang lainnya disimpan menjadi satu. Hal tersebut juga berpengaruh dengan kinerja para petugas admin surat karena pekerjaan terkesan lebih lambat dan kurang akurat. Berdasarkan uraian permasalahan di atas penulis merasa tertarik melakukan penelitian tentang **“Implementasi E-Suradi (Surat Digital) Dalam Mewujudkan *Good Governance* di Kota Malang (Studi Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang)”**.

Rumusan Masalah :

1. Bagaimana implementasi E-Suradi (Surat Digital) dalam mewujudkan *Good Governance* di Kota Malang pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhi implementasi E-Suradi (Surat Digital) dalam mewujudkan *Good Governance* di Kota Malang pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang?

Tinjauan Pustaka

Implementasi Kebijakan Publik

Kebijakan adalah sebuah keputusan-keputusan yang dilakukan oleh pejabat yang berwenang untuk kepentingan-kepentingan public yang diatur sedemikian rupa untuk dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan sebagai konsekuensi logis dalam tindakan dan pernyataan oleh pemerintah (Hayat, 2018:11). Sedangkan menurut George C. Edward III (dalam Subarsono, 2011:90-92) terdapat empat variabel yang sangat menentukan keberhasilan implementasi suatu kebijakan yaitu : Komunikasi, Sumberdaya, Disposisi, dan Struktur Birokrasi.

Implementasi kebijakan merupakan tahapan pembuatan keputusan, seperti halnya pasal-pasal sebuah undang-undang legislative, keluarnya sebuah peraturan eksekutif, dan keluarnya keputusan pengadilan, atau keluarnya standar peraturan dan konsekuensi dari kebijakan bagi masyarakat yang mempengaruhi beberapa aspek kehidupannya. Walaupun sebuah kebijakan diambil secara tepat, tetapi kemungkinan kegagalanpun masih dapat terjadi, jika proses implementasinya tidak tepat. Hal tersebut mengisyaratkan bahwa implementasi kebijakan pada substansinya adalah cara yang tepat untuk melaksanakan agar sebuah kebijakan yang baik dapat mencapai tujuan sebagaimana yang telah ditetapkan oleh para pembuat kebijakan. (Yulianto Kadji, 2015:47).

Good Governance

Menurut Lembaga Administrasi Negara (dalam Joko Widodo, 2001:23). Secara konseptual istilah *good* dalam *good governance* mengandung dua pengertian yaitu: pertama, nilai yang menjunjung tinggi keinginan atau kehendak rakyat dan nilai yang dapat meningkatkan kemampuan rakyat dalam pencapaian tujuan (nasional), kemandirian, pembangunan berkelanjutan dan keadilan sosial. Kedua, aspek fungsional dari pemerintahan yang efektif dan efisien dalam pelaksanaan tugasnya untuk mencapai tujuan tersebut.

Berikut penjelasan mengenai prinsip-prinsip *good governance* menurut Joko Widodo dalam bukunya yang berjudul *“Good Governance Telaah Dari Dimensi: Akuntabilitas Dan Control Birokrasi Pada Era Desentralisasi Dan Otonomi Daerah”*

(2001:24-26) yaitu: (1) partisipasi masyarakat, (2) tegaknya supremasi hukum, (3) transparansi, (4) responsive, (5) Berorientasi pada consensus, (6) kesetaraan, (7) efektivitas dan efisiensi, (8) akuntabilitas, (9) visi strategi.

E-Government

Menurut Bank Dunia (dalam Richardus Eko Indrajit 2002: 2), *E-government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah seperti *Wide Area Networks* (WAN), *internet*, *mobile computing*, yang dapat digunakan untuk membangun hubungan dengan masyarakat, dunia usaha dan instansi pemerintah lainnya. Adapun faktor penentu keberhasilan e-government menurut Nurcahyati & Retnowati (2008) diantaranya Infrastruktur telekomunikasi, tingkat konektivitas dan penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah, kesiapan SDA pemerintah, ketersediaan dana dan anggaran, perangkat hukum, dan perubahan paradigma cara kerja dan perilaku sumber daya manusia aparatur. Sedangkan faktor penghambat keberhasilan e-government menurut Rahardjo (2001) yakni langkanya SDA yang handal, ketergantungan terhadap jaringan internet, infrastruktur yang belum memadai dan mahal.

E-Suradi (Electronic Surat Digital)

E-Suradi (Electronic Surat Digital) adalah aplikasi surat menyurat antar perangkat daerah dan pemerintahan resmi dalam bentuk elektronik yang dimana aplikasi ini digunakan sebagai sistem informasi di seluruh Dinas dan Organisasi Perangkat Daerah di Kota Malang. Aplikasi ini dikembangkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Malang pada tahun 2018 dan sudah digunakan sampai saat ini. Aplikasi Surat Digital ini memberikan informasi terkait surat resmi yang dapat dilihat pada setiap Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) di Kota Malang kurang lebih terdapat 189 instansi atau perangkat desa dan organisasi yang terkait.

Tujuan adanya E-Suradi adalah terimplementasinya pelaksanaan digitalisasi dalam mendukung e-government di Kota Malang khususnya proses administrasi surat perangkat daerah yang efektif, efisien, cepat dan akurat. Meningkatkan kinerja para petugas admin surat dan pejabat struktural semua perangkat daerah. Serta tersedianya sumber daya manusia yang handal, baik sebagai pelaksana maupun administrator perangkat daerah. Aplikasi Surat Digital yang dikelola oleh Dinas Kominfo Kota Malang bahkan sudah mendukung tanda tangan elektronik dari Balai Sertifikasi Elektronik (BsrE) serta Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Jenis metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode penelitian kualitatif. Bogdan & Taylor (dalam Moleong, 2010:4) mendefinisikan metodologi penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Pendekatan ini digunakan untuk mengungkapkan daya deskriptif dari informasi tentang apa yang mereka lakukan, rasakan, dan yang mereka alami terhadap fokus penelitian.

Fokus Penelitian

1. Mengidentifikasi Implementasi E-Suradi (Surat Digital) dalam mewujudkan *Good Governance* di Kota Malang pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang:
 - a. Implementasi E-Suradi (Surat Digital) dalam mewujudkan *Good Governance* di Kota Malang menurut Model Implementasi George C. Edward, diantaranya (1) komunikasi, (2) sumber daya, (3) Disposisi atau sikap pelaksana, (4) struktur birokrasi.
 - b. Implementasi E-Suradi (Surat Digital) dalam mewujudkan *Good Governance* di Kota Malang berdasarkan prinsip-prinsip *Good Governance*, diantaranya (1) partisipasi masyarakat, (2) tegaknya supremasi hukum, (3) transparansi, (4) responsive, (5) berorientasi pada consensus, (6) kesetaraan, (7) akuntabilitas, (8) visi strategi.
2. Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi E-Suradi (Surat Digital) dalam mewujudkan *Good Governance* di Kota Malang pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang.
 - a. Faktor pendukung yang dihadapi dalam Implementasi E-Suradi Digital.
 - b. Faktor penghambat yang dihadapi dalam Implementasi E-Suradi Digital.

Lokasi dan Situs Penelitian

Peneliti memilih situs penelitian di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang dan lokasi penelitian ini di Perkantoran Terpadu Pemerintah Kota Malang, Gedung A Lantai 4. Jl. Mayjen Sungkono, Arjowinangun, Kec. Kedungkandang, Kota Malang, Jawa Timur.

Sumber Data

1. Sumber data primer
Data primer pada penelitian ini adalah hasil wawancara dengan Kepala Bidang Aplikasi Informatika (Aptika), Kepala Seksi Pengelolaan e-government, dan beberapa pegawai administrasi yang menggunakan e-suradi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang.

2. Sumber data sekunder
Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari informan yakni orang-orang yang terlibat dalam penerapan aplikasi E-Suradi (Surat Digital) berbasis e-government di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang.

Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi
Observasi yang dilakukan untuk mengamati secara langsung Implementasi E-Suradi (Surat Digital) dalam mewujudkan *Good Governance* di Kota Malang pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang.
2. Wawancara
Wawancara dilakukan dengan Kepala Bidang Aplikasi Informatika (Aptika), Kepala Seksi Pengelolaan e-government, dan beberapa pegawai administrasi yang menggunakan e-suradi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang.
3. Dokumentasi
Dokumen yang dapat dijadikan informasi dalam penelitian ini yaitu data-data yang ada kaitannya dengan Implementasi E-Suradi (Surat Digital) dalam mewujudkan *Good Governance* di Kota Malang pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang

Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan oleh peneliti dalam melakukan penelitian ini adalah pedoman wawancara, pedoman telaah dokumen serta alat pendukung lainnya untuk melakukan kegiatan wawancara dan observasi, seperti alat tulis untuk mencatat informasi utama selama peneliti melakukan observasi serta alat untuk menunjang proses pengumpulan data seperti *smartphone* untuk merekam suara saat melakukan wawancara dan dokumentasi foto saat melakukan pengamatan.

Teknik Analisis Data

Menurut (Milles dan Huberman, 2014:14) bahwa dalam analisis data deskriptif kualitatif mencakup 3 tahap yakni:

1. Pengumpulan data
Merupakan suatu proses kegiatan dalam mengumpulkan data dari semua sumber yang ada, baik dari data primer maupun dari data sekunder. Selain itu juga memindahkan hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti menjadi bentuk transkrip dan memindahkan dokumen dalam bentuk deskriptif ataupun tabel.
2. Reduksi data
Merupakan suatu tindakan untuk memilah kembali data yang telah berhasil dikumpulkan dan ditranskrip dengan memilih hal-hal yang penting dan

merangkum gambaran yang lebih jelas dan menyesuaikan dengan apa yang diperlukan sesuai dengan yang ditemukan pada tempat penelitian yaitu di Kelurahan Samaan Kecamatan Klojen Kota Malang.

3. Penyajian data
Merupakan suatu rangkaian organisasi yang memungkinkan kesimpulan riset dapat dilakukan. Penyajian data tersebut bertujuan untuk memberikan kemungkinan adanya penarikan simpulan serta pemberian tindakan.
4. Penarikan kesimpulan
Merupakan tahap akhir dari proses pengumpulan data. Penarikan kesimpulan dilakukan setelah peneliti menyusun pencatatan, pola-pola penyertaan, arahan sebab akibat, dan berbagai proposisi.

Keabsahan Data

Menurut Sugiyono (2007:270) Terdapat 4 teknik penelitian yang dapat dipergunakan dalam menempatkan keabsahan data yaitu : (1) kepercayaan atau *credibility*, (2) keteralihan atau *transferability*, (3) ketergantungan atau *dependability*, (4) Kepastian atau *confirmability*.

Pembahasan

Implementasi E-Suradi (Surat Digital) Dalam Mewujudkan *Good Governance* di Kota Malang pada Dinas Komunikasi dan Informatika menurut Model Implementasi George C. Edward dalam Agustino (2014:149)

Untuk mengatur implementasi dari aplikasi E-Suradi (Surat Digital), penulis menggunakan teori model implementasi kebijakan dari George C. Edward III (dalam Agustino (2014:149) terdapat empat variable yang mempengaruhi kinerja implementasi, yaitu: Komunikasi, Sumberdaya, Disposisi atau Pelaksana, dan Struktur Birokrasi. Dari empat variable model implementasi kebijakan ini guna untuk mengatur pelaksanaan implementasi Surat Digital di Kota Malang. Hal ini dapat diukur atau dilihat mulai dari :

- a. Komunikasi

Setiap kebijakan dapat dijalankan dengan baik apabila terjadi komunikasi yang efektif antara pihak pelaksana program dengan para pelaku sasaran yaitu pengguna aplikasi Surat Digital di lingkup Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Kota Malang dapat diterima dengan baik.

Kaitannya dengan pelaksanaan implementasi dari aplikasi E-Suradi (Surat Digital) Koordinasi komunikasi yang dilakukan oleh Dinas Kominfo Kota Malang kepada seluruh OPD yang terhubung dengan aplikasi Suradi telah dilakukan dengan baik dengan adanya sosialisasi bertahap, pelatihan, diadakannya bimbingan teknis,

serta pemanfaatan fitur *chatting* dan adanya grup *Whatsapp* “Suradi” untuk masukan, saran, maupun perbaikan terkait aplikasi tersebut selalu ditampung dan didiskusikan pada saat monitoring evaluasi yang dilakukan setiap minggu tepatnya setiap hari Jum’at secara virtual atau *teleconverence*.

Dalam aplikasi Suradi terdapat fitur *chatting* yang dapat dimanfaatkan oleh pengguna bila mana pengguna mempunyai kendala maupun masukan atau saran terkait dengan penyempurnaan aplikasi Suradi. Admin atau operator aplikasi Suradi yang ada pada Dinas Kominfo Kota Malang akan setiap saat merespon apa yang diinginkan oleh pengguna. Tetapi, masukan atau saran yang masuk tersebut dianalisa terlebih dahulu apakah bisa dilakukan, apakah sudah sesuai dengan aturan yang ada melalui Peraturan Walikota yang berlaku tentang aplikasi ini, kemudian apakah secara teknis bisa dilakukan.

Jika ketiganya itu bisa, maka masukan atau saran tersebut akan segera dieksekusi oleh tim yang bertugas pada Dinas Kominfo Kota Malang. Namun jika penyampaian masukan atau saran tersebut dari segi aturan, bahasa, *database* atau *coding* tidak sesuai maka akan disampaikan oleh admin ataupun operator aplikasi Suradi dalam menu *chatting* yang tersedia.

b. Sumberdaya

Pemilihan kriteria SDM pelaksanaan aplikasi Suradi tidak mempunyai banyak kualifikasi. Tidak ada batasan umur, pria atau wanita dapat mengoperasikan aplikasi tersebut asalkan mempunyai latar belakang teknologi komunikasi dan informasi serta dapat mengoperasikan computer.

Hal tersebut dapat dikatakan kurang efektif karena tidak terdapat ketentuan berapa usia produktif sumberdaya manusia tersebut dalam pengoperasian aplikasi Suradi, dan berapa batas usia ASN dalam pengoperasian aplikasi Suradi. Bahwa dalam hal ini terkait dengan dikeluarkannya Surat Kepala Badan Kepegawaian Negara (BKN) Nomor: K.26-30/V.105-3/99 tertanggal 15 September 2017 tentang Wewenang Pemberhentian Pegawai Negeri Sipil (PNS), Kepala Badan Kepegawaian Negara (BKN) Bima Haria Wibisana telah menerbitkan Surat Kepala BKN Nomor: K.26-30/V.119-2/99 tertanggal 3 Oktober 2017 tentang Batas Usia Bagi PNS Yang Memegang Jabatan Fungsional.

Sesuai dengan penjelasan narasumber yang menunjukkan bahwa aplikasi Surat Digital masih perlu dikembangkan lebih banyak fitur-fitur yang menarik, salah

satunya fitur yang bermanfaat dalam mengetahui berapa jumlah pengguna atau *user* di setiap instansi, badan, maupun kelurahan dan kecamatan. Hal ini bertujuan untuk memonitor setiap OPD dalam menjalankan aplikasi Suradi yang lebih akurat, efektif, dan efisien.

c. Disposisi atau Sikap Pelaksana

Dari hasil penelitian yang sudah dilakukan oleh peneliti, terdapat kontribusi yang disampaikan oleh pengguna Suradi di wilayah Pemerintah Kota Malang bahwa dalam penggunaan aplikasi Suradi ini mereka sangat terbantu karena tugas-tugasnya bisa terselesaikan secara cepat efisien tanpa menunda-nunda sehingga pelayanan publik bisa segera ditangani. Dampaknya adalah simpati masyarakat terhadap pelayanan publik yang didukung oleh Pemkot Malang semakin tahun semakin bagus.

Selain itu, untuk mendukung perkembangan aplikasi Surat Digital, terdapat evaluasi atau monitoring evaluasi yang dilaksanakan setiap tahun terkait dengan pemanfaatan aplikasi Suradi. Segala macam kendala-kendala dijumpai oleh *customer*, ataupun masukan saran perbaikan dari pengguna dinas instansi semuanya. Sehingga Dinas Kominfo Kota Malang mendapatkan bahan rancangan tentang pengembangan-oengembangan kedepannya terhadap aplikasi Surat Digital.

d. Struktur Birokrasi

Pemahaman struktur birokrasi atau organisasi dapat diartikan sebagai pola hubungan kewenangan dan koordinasi diantara agen pelaksana (instansi) terkait dengan implementor kebijakan. Instansi Pemerintahan Kota Malang hingga ke tingkat kelurahan (OPD) setiap unsur tersebut sudah saling berkoordinasi dan menjalankan fungsi perannya masing-masing dengan baik terkait jalannya aplikasi Surat Digital.

Menurut pengamatan peneliti meskipun Dinas Kominfo telah berkoordinasi dengan baik dengan seluruh OPD yang ada di Kota Malang, masing-masing OPD tersebut juga harus dapat menggunakan aplikasi Suradi dengan optimal dalam melayani pelayanan publik di bidang kelurahan serta pelayanan administrasi birokrasi pemerintahan pada instansi, dinas dan badan di Kota Malang. Jika terdapat kendala atau masukan/saran dalam proses pengoperasian aplikasi Suradi dapat disalurkan melalui Grup Suradi yang ada di *Whatsapp* dan juga bisa melalui fitur *chatting* yang ada dalam aplikasi Surat

Digital tersebut agar aplikasi itu dapat berkembang lebih baik dan mendapatkan rating yang tinggi sehingga dapat terus digunakan untuk kedepannya/berkelanjutan.

Implementasi E-Suradi (Surat Digital) Dalam Mewujudkan *Good Governance* di Kota Malang pada Dinas Komunikasi dan Informatika sesuai dengan Prinsip-prinsip *Good Governance*.

1. Partisipasi Masyarakat

Partisipasi masyarakat dalam implementasi E-Suradi (Surat Digital) dapat diketahui melalui pelayanan yang ada di kelurahan, karena langsung berhubungan dengan masyarakat. Masyarakat yang meminta surat keterangan pada kelurahan sudah dikerjakan melalui aplikasi Surat Digital. dukungan masyarakat dalam aplikasi ini memang semakin hari semakin bertambah, artinya pegawai layanan public selaku pengguna Suradi di kelurahan semakin hari semakin meningkat pemanfaatannya otomatis keberadaan aplikasi ini memang sangat diperlukan oleh masyarakat.

2. Tegaknya Supremasi Hukum

Bentuk penegakkan hukum dalam penyelenggaraan implementasi Surat Digital yaitu adanya regulasi yang mendasari jalannya aplikasi ini yaitu Peraturan Walikota Malang Nomor 45 Tahun 2014 tentang Pedoman Umum dan Standarisasi Tata Kelola Teknologi Informasi dan Komunikasi.

3. Transparansi

Prinsip transparansi dalam implementasi E-Suradi (Surat Digital) dalam mewujudkan *Good Governance* di Kota Malang yaitu transparansinya, secara internal khusus di jajaran lingkungan Pemkot Malang dan dinas-dinas tidak ada yang ditutup-tutupi atau disembunyikan pada aplikasi ini. Semua bisa mengakses atau melihat sesuai dengan kewenangan otoritas dari manajemen user masing-masing. Tentunya, kewenangan Kepala Dinas dengan Staff tidak sama. Sementara untuk public (masyarakat) kewenangannya hanya di sisi layanan penerbitan surat keterangan yang ada di kelurahan. Dalam penerapan aplikasi ini, jajaran dinas lingkungan pemerintah Kota Malang hingga ke kelurahan kecamatan maupun masyarakat dapat memanfaatkan aplikasi Surat Digital sesuai dengan kewenangannya masing-masing.

4. Responsive

Responsive seluruh perangkat daerah dapat dikatakan cukup bagus dan cukup tinggi karena setiap saat, setiap minggu, setiap bulan mereka (OPD pengguna Suradi) selalu mengirimkan pesan pada fitur *chatting* yang ada di dalam aplikasi Suradi yang berisi

penyempurnaan dari aplikasi tersebut. Otomatis mereka sangat merespon terhadap aplikasi ini bahwa memang ini diperlukan untuk kedepannya.

5. Berorientasi Pada Consensus

Dalam menyelesaikan berbagai kendala-kendala atau hambatan dalam penerapan aplikasi Surat Digital, Dinas Kominfo Kota Malang membuka ruang yang selebar-lebarnya untuk menampung masukan, saran, usulan guna untuk penyempurnaan aplikasi Surat Digital yang penting untuk digunakan ataupun dimanfaatkan kedepannya.

6. Kesetaraan

Asas kesetaraan adalah kesamaan dalam perlakuan dan pelayanan publik. Asas ini mengharuskan setiap pelaksanaan pemerintah bersikap dan berperilaku adil dalam hal pelayanan publik tanpa membedakan suku, jenis, keyakinan, gender dan kelas social. Aplikasi ini digunakan oleh kelurahan dan kecamatan sebagai pelayanan public guna untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang lebih cepat, efektif, efisien serta menghemat waktu. ASN bersikap dan berperilaku adil dalam memberikan pelayanan terhadap public tanpa mengenal perbedaan kedudukan, keyakinan, suku, dan kelas social.

7. Efektivitas dan Efisiensi

Adanya aplikasi Surat Digital ini menciptakan efektifitas dan efisiensi. Pertama, efisiensi waktu menjadi lebih cepat. Kedua, efektifitas kerja juga lebih cepat tidak perlu memakai kurir surat. Ketiga, efisiensi anggaran juga dikurangi karena tidak perlu menggunakan ATK seperti kertas, printer, tinta, dan lain-lain. Kemudian efisiensi waktu dalam pencarian arsip surat hanya tinggal mengetik atau mencari sesuai kata kunci yang diinginkan maka arsip surat langsung muncul pada layar aplikasi Suradi.

8. Akuntabilitas

Peraturan Walikota Malang Nomor 45 Tahun 2014 telah menjadi dasar regulasi aplikasi Surat Digital. Terdapat aturan-aturan didalamnya yang sudah diterbitkan oleh Pemerintah Kota Malang sehingga semua data yang ada didalam aplikasi Surat Digital sudah pasti dapat dipertanggungjawabkan.

9. Visi Strategi

Berikut visi strategi dari aplikasi e-suradi, diantaranya: (1) Suradi adalah starting point dalam Pemkot Malang yang mencanangkan digitalisasi birokrasi pemerintahan. Semua birokrasi pemerintahan harus sudah terdigitalisasikan di tahun 2023 mas akhir jabatan Walikota Malang saat ini. (2) Tujuannya adalah untuk mendukung Kota Malang sebagai *smart city* (kota cerdas) dalam hal *smart government*, jadi kota yang melayani

rakyatnya cerdas di sisi *government* melalui aplikasi Surat Digital. (3) Aplikasi ini juga mempunyai kaedah *eco green*. *Eco green* (ramah lingkungan) yang dimaksud adalah kurangnya penggunaan kertas dan mengurangi anggaran untuk pengadaan barang jasa yaitu ATK.

Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi E-Suradi (Surat Digital) Dalam Mewujudkan Good Governance di Kota Malang pada Dinas Komunikasi dan Informatika.

a. Faktor Pendukung

1) Komitmen Pimpinan

Walikota Malang sejak awal sudah mencanangkan terkait *smart city* sehingga semua layanan pemerintahan dan layanan publik memanfaatkan teknologi informasi salah satu capaiannya. Dan berkomitmen bahwa Kota Malang harus mengimplementasikan digitalisasi birokrasi pemerintahan. Transformasi digital harus segera dilakukan di semua layanan pemerintahan & layanan publik. Semua dinas instansi sampai ke tingkat kelurahan itu memang membutuhkan aplikasi Surat Digital karena sudah teruji dapat mengefisienkan dan mengefektifkan dari kegiatan kerja masing-masing

2) Dukungan Dana Anggaran

Semenjak adanya aplikasi Surat Digital terciptanya efisiensi anggaran juga dikurangi karena tidak perlu menggunakan kertas (*paperless*) sehingga dukungan anggaran dapat digunakan untuk pengembangan aplikasi Suradi kedepannya. Dengan adanya anggaran untuk pengembangan teknologi informasi yang mencapai Rp 50 miliar tahun ini, Pemkot Malang melalui Dinas Komunikasi dan Informatika terus mengejar akselerasi menuju Malang *smart city*.

3) Sarana dan Prasarana

Sarana prasarana dalam implementasi Surat Digital sudah cukup memadai, adapun sarana dan prasarannya yaitu: Peralatan computer maupun *smartphone* yang dimiliki oleh masing-masing ASN, akses internet, serta pengetahuan maupun kebutuhan dari aplikasi sistem digital dari masing-masing PNS yang ada di Kota Malang.

b. Faktor Penghambat

1) Perubahan Regulasi

Adapun hambatan di bidang regulasi maka jika ada perubahan dari tingkat pusat, provinsi Jawa Timur, maupun di Kota Malang, Dinas Kominfo

hanya bisa mengikuti jalannya regulasi yang berdampak pada macetnya aplikasi Surat Digital.

2) Jaringan Internet

Ketergantungan terhadap jaringan internet juga menjadi salah satu penghambat implementasi dari *e-government*. Aplikasi Surat Digital tentunya memanfaatkan teknologi informasi yang dalam penerapannya pasti berhubungan dengan jaringan internet. Dalam aplikasi ini hambatannya ketika server Dispenduk lagi down. Aplikasi Suradi ini sudah terintegrasi dengan *database* Dispenduk Kota Malang, jika server dari Dispenduk mati atau sedang dalam perbaikan (*maintenance*) maka ketika akan menginput surat harus ketik manual tidak bisa mengunduh template surat yang sudah ada di aplikasi Suradi. Itu merupakan salah satu hambatan implementasi E-Suradi (Surat Digital) dalam mewujudkan *good governance* di Kota Malang.

Kesimpulan

Melalui penelitian yang telah dilaksanakan dan berdasarkan data yang diperoleh dan dianalisis oleh peneliti maka dapat disimpulkan dari hasil penelitian diatas mengenai Implementasi E-Suradi (Surat Digital) Dalam Mewujudkan *Good Governance* di Kota Malang. Bahwa aplikasi Surat Digital merupakan program aplikasi yang dibangun oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang pada tahun 2015 akhir dan implementasinya efektif digunakan pada tahun 2016. Latar belakang dibuatnya aplikasi ini adalah untuk efisiensi administrasi birokrasi Kota Malang yang sebelumnya menggunakan catatan manual harus mencatat di buku agenda surat masuk, surat keluar dan dikirim melalui kurir surat (caraka).

Pada dasarnya, aplikasi Surat Digital ini ditujukan untuk memudahkan para dinas instansi pemangku kepentingan masing-masing instansi dalam menyampaikan, mendistribusikan informasi ataupun data melalui Surat Digital agar terciptanya efektifitas dan efisiensi, efisiensi waktu karena jelas lebih cepat, efisiensi tenaga karena sudah tidak lagi membutuhkan kurir dalam pengiriman surat, efisiensi anggaran karena berkurangnya pengeluaran untuk anggaran pembelanjaan ATK (kertas, printer, tinta, dan lain-lain).

Pembentukan program ini telah disesuaikan dengan unsur kebijakan yang regulasinya berdasarkan Peraturan Walikota Nomor 45 Tahun 2014 Tentang Pedoman Umum dan Standarisasi Tata Kelola Teknologi Informasi dan Komunikasi yang membahas tentang pengelolaan tata naskah dinas atau implementasi *e-government*. Sebagian besar implementasi Surat Digital ini sudah berjalan

dengan baik dan memberikan dampak yang signifikan bagi para pengguna aplikasi Suradi di lingkup seluruh OPD di Kota Malang hingga kepada masyarakat, dalam memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi sebagai administrasi pemerintahan dan juga pelayanan publik yang efektif, efisien, cepat dan akurat. Disamping itu, terdapat beberapa hal yang mungkin harus ditambahkan oleh Dinas terkait dalam penyempurnaan aplikasi Surat Digital dalam mewujudkan *good governance* di Kota Malang, peneliti mencoba memberikan saran-saran terkait aplikasi Surat Digital untuk kedepannya.

Implementasi E-Suradi (Surat Digital) yang berada di Kota Malang sudah sesuai dengan teori yang diungkapkan oleh George C. Edward III karena sudah memenuhi keempat variable dalam model implementasi kebijakan yang sudah diisyaratkan dalam hal pelaksanaan seperti halnya komunikasi, sumberdaya, disposisi atau sikap pelaksana dan struktur birokrasi. Sebagian besar implementasi Surat Digital ini sudah berjalan dengan baik dan memberikan dampak yang signifikan bagi para pengguna aplikasi Suradi di lingkup seluruh OPD di Kota Malang hingga kepada masyarakat, dalam memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi sebagai administrasi pemerintahan dan juga pelayanan publik yang efektif, efisien, cepat dan akurat.

Dalam proses implementasi E-Suradi (Surat Digital) ini terdapat beberapa factor yang menjadi penghambat dan menjadi kendala dalam pelaksanaan kegiatan pada aplikasi tersebut diantaranya dikhawatirkan jika ada perubahan di bidang regulasi maka jika ada perubahan dari tingkat pusat, provinsi Jawa Timur, maupun di Kota Malang, Dinas Kominfo hanya bisa mengikuti alur jalannya perubahan regulasi yang berdampak pada macetnya aplikasi Surat Digital. Selain itu ketergantungan terhadap jaringan internet juga menjadi salah satu penghambat implementasi E-Suradi (Surat Digital) dalam mewujudkan *Good Governance* di Kota Malang.

Saran

1. Pihak/instansi terkait yang bersangkutan diharapkan dapat memberikan pengetahuan atau informasi kepada public mengenai deskripsi, manfaat, tujuan, fasilitas beserta dasar regulasi aplikasi Surat Digital yang diunggah pada situs web resmi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang. Agar publik dapat mengetahui keunggulan dari aplikasi Surat Digital tersebut yang dibangun oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang dan telah digunakan dan beroperasi hingga saat ini di seluruh organisasi perangkat daerah di Kota Malang yang jumlahnya kurang lebih 91 instansi/perangkat daerah.
2. Pihak/instansi terkait diharapkan menambah fitur dalam aplikasi Surat Digital yaitu agar pada aplikasi tersebut dapat memfilter atau menyaring berapa jumlah dari masing-masing dinas instansi, badan, hingga kelurahan kecamatan terkait pengguna aplikasi Surat Digital yang bertujuan untuk menambah pengetahuan serta memonitor setiap OPD dalam menjalankan aplikasi Suradi yang lebih akurat, efektif, dan efisien.
3. Pihak/instansi terkait diharapkan memberi ruang kepada masyarakat dalam berpartisipasi dalam sosialisasi berikutnya agar masyarakat dan generasi muda penerus bangsa dapat menyuarakan pendapat, saran, atau masukan terkait dengan penyempurnaan aplikasi Suradi yang pada akhirnya akan berdampak juga kepada pelayanan publik yang ada di kelurahan kecamatan.

Daftar Pustaka

- AG. Subarsono. (2005). *Analisis Kebijakan Publik (Konsep, Teori, Dan Aplikasi)*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Agustino, Leo. 2014. *Dasar-dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Eko Indrajit, R. (2002). *Electronic Government Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi.
- <https://malanginspirasi.com/2019/11/tingkatkan-kinerja-asn-dinas-kominfo-gelar-sosialisasi-e-suradi/amp/>
- Hayat. 2018. *Kebijakan Publik*. Intrans Publishing : Malang.
- Inpres No. 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government*.
- Kadji, Yulianto. 2015. *Buku Formulasi dan Implementasi Kebijakan Publik*. Universitas Negeri Gorontalo Press: Gorontalo.
- Miles, Matthew B., Huberman, A. Michael, Saldana, Jhonny. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. Third Edition. Singapore:Sage.
- Moleong, L.J. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Nurcahyati, Dewi & Retnowati, Daru. (2008). *Peranan E-Government Dalam Rangka Mewujudkan Good Governance Bagi Masyarakat*. Seminar Nasional Informatika. Yogyakarta.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (MenpanRB) Nomor 6 Tahun 2011 tentang Tata Naskah Dinas Elektronik (TNDE).
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)

- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Widodo Joko, 2001. *Good Governance: Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. PT Insan Cendekia: Jakarta.